

CA1
TAS7
- M51

3 1761 11648040 1

Spring 2001

Government
Publications

MOVING AHEAD



CANADIAN TRANSPORTATION AGENCY

Inside

Chairman's Message . . 1

Air Travel

Accessibility Survey . . . 3

Reciprocal Recognition
of Parking Badges . . . 7

Architectural
and Transportation
Barriers 7

Air Access and Service
Complaints 8

Accessible Transportation
Directorate 12

Accessible Air
Transportation
in Canada 13

Web Resources 19

How to Contact Us . . 20



CHAIRMAN'S MESSAGE



Marian Robson

During my tenure as Chairman of the Canadian Transportation Agency, a wide variety of accessibility obstacles have been reviewed. This newsletter has been dedicated to one obstacle: Communication.

Without effective communication, there can be no clear understanding; without clear understanding, there can be no successful action; that is, the removal of mobility barriers to persons with disabilities. Communication among the service providers, service users and the Agency not only identifies the obstacles, but also helps to determine the best method for their removal. One of the Agency's primary missions has always been the removal of undue obstacles. This task is accomplished by the resolution of individual complaints and the development of regulations and codes of practice.

Without feedback from travellers who are disabled, it is difficult to determine how well the Agency's



Canadian
Transportation
Agency

Office des
transports du
Canada



Canada



codes and regulations are working; therefore, the Accessible Transportation Directorate studies accessibility issues and conducts surveys in the transportation industry. For example, between May and August of 2000, the Agency conducted a survey of air travel at major Canadian airports. This survey allowed travellers with disabilities to voice their opinions and to comment on their travel experience. With this valuable information, the Agency has an additional tool to clearly identify both strengths and weaknesses in Canada's federal transportation network.

A report from the most recent meeting of the Agency Advisory Committee demonstrated that many positive changes have been made. Some significant gaps in compliance were identified, particularly in the provision of information to passengers with unique needs. Where there is room for improvement, it is hoped that the service providers, now more conscious of shortcomings, will implement the suggestions of the

Agency. If they do not, the Agency must consider whether or not to convert these suggestions into regulations.

I am happy to report that the staff of the Accessible Transportation Program have expanded this communication on all fronts and that the exchange of information regarding problems, concerns and solutions has accelerated. Communication and dialogue among the Agency, service providers and service users identifies where improvements can be made and practical solutions found. Accessibility is all about moving forward; the more we accomplish, the more we realize we can do. Communicating successes as best practices is meant to motivate industry to redouble its efforts and to do even more to promote universal access to the transportation system. Communication lights up the road ahead. ♦

AIR TRAVEL ACCESSIBILITY SURVEY

Canadian airports and flights can be confusing and frustrating. Long line-ups, muffled public announcements, luggage dragged to check-in points and delayed flights happen daily in all major airports. Now add the challenges faced by travellers with disabilities. The enjoyment of travelling can quickly become intimidating when there are additional obstacles in the path of a smooth trip.

How accessible is air transportation for people with disabilities? That was the question behind the "Taking Charge of Air Travel" survey conducted during the summer of 2000 at six Canadian airports. Preliminary results show that the respondents surveyed provided a fairly positive and encouraging picture of their experience when they travelled. These results do however vary by subgroup of persons with disabilities. In many ways, these results were surprising given that the survey coincided with a very turbulent time of airline restructuring and peak travel period.

Why Was a Survey Needed?

The Canadian Transportation Agency monitors implementation of its regulations and codes of practice

respecting transportation accessibility by reviewing submissions from the transportation industry and by receiving complaints filed with the Agency. This however can only provide a partial picture of a traveller's experience. Very little statistical information was available on the accessibility of the transportation network in Canada or on the makeup of the population of persons with disabilities who travel.

The goal of the survey was to gather reliable statistical data on the accessibility of air travel in Canada for persons with disabilities, and to learn more about achievements in accessible transportation and remaining obstacles to the mobility of persons with disabilities. This survey was the most comprehensive national survey of accessibility in the air transportation network. The results will be shared with both the travel industry and travellers in an effort to promote better service.

"Many of the survey findings reflected issues raised by travellers who have filed past complaints with the Agency," says Marian Robson, Chairman of the Canadian



Transportation Agency. "The information obtained from the survey is extremely valuable. It will enable the Agency to focus on improving accessibility with concrete feedback."

The most common disability related complaints filed with the Agency for all modes of transportation in 2000 addressed service issues, carrier- and terminal-related communication issues, and seating arrangements. These issues were also among the most often raised in the survey.

The Issues

The survey asked questions about issues such as booking agents' awareness of services and facilities for persons with disabilities; ease of access to different areas of the airports; readability of flight schedule monitors; clarity of public address announcements; helpfulness of check-in personnel; facilitation of passenger boarding and baggage handling; seating arrangements; availability of accessible equipment on-board aircraft such as wheelchairs; and accommodations provided for service animals.

Who Responded?

Agency representatives distributed over 4,200 surveys between May and August 2000 in Halifax, Montreal, Ottawa, Toronto, Calgary and Vancouver. Over 1,700 questionnaires were either returned by mail or completed over the phone.

Of the 1,716 respondents, a total of 1,120 indicated that they had a disability (65% of the total). Seniors over the age of 65 made up 81% of respondents with disabilities.

Individuals with all types of disabilities were surveyed, including those with mobility impairments, hearing impairments, respiratory or cardiac conditions, low vision, who are blind, who are deaf, and those with agility impairment and learning disabilities. Individuals with mobility impairments were by far the largest number of travellers with disabilities represented in the study (63%) followed by travellers who are hard of hearing (31%). Over 40% of travellers with disabilities indicated that they had multiple disabilities.

With a response rate of just over 40%, this survey provides a very reliable pool of statistical results which the Agency will use to highlight trouble spots and obstacles that need to be addressed.

The Results

"In the context of accessibility criteria laid out by the Agency," says Ms. Robson, "the carriers and airports appear to have met the needs of most travellers surveyed, most of the time."

For all airports combined, at least 85% of respondents with disabilities found each of the main airport facilities surveyed accessible. Information broadcasted via the public address system in airports appears to be the least accessible since almost one third of respondents with disabilities indicated that public address announcements were difficult to understand.

Ninety-two percent of respondents with disabilities indicated that check-in staff were familiar with services the carrier could provide to accommodate their needs. However, the relay of information for special service requests made when booking was not properly passed on to the check-in personnel in 19% of cases. This

breakdown in communication could be the source of problems experienced by many passengers later on during their trip.

Seating requests posed a large obstacle for travellers with disabilities.

In-flight assistance met the needs of passengers with disabilities in 95% of the cases.

Of all boarding services required, assistance to enplane was the service that met the needs of respondents most often (91%). The most problematic type of boarding assistance reported in the survey was the stowing and retrieving of baggage (15%).

While the communication of announcements on-board aircraft is much better than that provided at airports, 15% of respondents with disabilities nonetheless indicated that on-board announcements were not clearly communicated to them.

How the Results Will be Used

The information will be used to help the Agency evaluate the progress that has been made to date and set priorities for further improvement in the air transportation sector in Canada.



It also provides valuable information about existing obstacles to the mobility of persons with disabilities, including seniors, in the federal air transportation system, even where there is full industry compliance with the current regulations and code. The survey also provides a profile of Canadians with disabilities who travel by air, including demographic data such as the frequency, purpose and limitations of their travel, and information about their needs.

Transportation service providers will find the survey data useful because it will help them focus on improvements to accommodations required to respond to the needs of travellers with disabilities. Organizations of and for persons with disabilities will also obtain an overview of the obstacles their members encounter when travelling by air.

"The survey has highlighted areas where the Agency, air carriers and airports in Canada must continue to work together to improve services, equipment and facilities to better respond to the needs of travellers with disabilities when travelling by air," according to Ms. Robson.

Final Report

A report summarizing the survey findings will be released in the summer of 2001. If you would like to receive a hard copy of this report or be notified when an electronic copy is available on the Canadian Transportation Agency's web site, please contact us.

Canadian Transportation Agency

The Canadian Transportation Agency is mandated to administer Canadian legislation and regulations to promote a national transportation system that is accessible to persons with disabilities. Under the Canada Transportation Act, the Agency has the power to develop regulations to remove undue obstacles to the mobility of persons with disabilities who travel on federally-regulated modes of transportation. It also works in partnership with both the travel industry and travellers at every opportunity to improve conditions for accessible transportation. ♦

RECIPROCAL RECOGNITION OF PARKING BADGES

European Conference of Ministers of Transport

At the November 2000 meeting, all countries represented agreed to recognize Canadian parking badges. Most of them already accept valid parking badges from other countries as long as they display the international wheelchair logo. With Resolution 97/4 of the European Conference of Ministers of Transport, Canada has the

privilege to avail itself of the benefits of the agreement by having its provincial and territorial parking badges recognized in European Conference of Ministers of Transport member countries. To view a copy of the resolution and the parking policies of all participating countries, visit their website at www.oecd.org/cem/topics/handicaps/parking.htm

ARCHITECTURAL AND TRANSPORTATION BARRIERS COMPLIANCE BOARD

Passenger Vessel Access Advisory Committee

by René Campeau

The Agency participated as an *ex officio* member of an American Committee which developed accessibility guidelines applying to some 10,000 newly constructed and altered passenger vessels. Created in August 1998, the Passenger Vessel Access Advisory Committee (PVAAC) presented its recommendations to the US Access Board on November 17, 2000.

The report details access criteria which takes into account certain

design considerations for ferries, gaming boats, sightseeing boats and cruise ships.

The Board will use the Committee's recommendations to develop accessibility guidelines for passenger vessels.

The report is available at the following website:

www.access-board.gov/pvaac/commrept



AIR ACCESS AND SERVICE COMPLAINTS: THE AGENCY'S RESPONSIBILITY

by Julia Seferovic

Many of you are already familiar with some of the functions of the Agency's Accessible Transportation Directorate. During a recent trip, you may have consulted our air travel guide for persons with disabilities, *Taking Charge of the Air Travel Experience*, or you may have been approached to partake in our survey on accessibility, or maybe you encountered an undue obstacle and filed an accessibility complaint with us.

In any case, the Canadian Transportation Agency keeps abreast of changes in the transportation industry and responds to the needs of Canadians as the sector evolves, to ensure travel can be more effectively regulated. Recently, there has been a need to provide air travellers the opportunity to be heard or voice their concerns regarding unsatisfactory experiences on an airline serving Canada.

In response to this need, a new Air Travel Complaints Commissioner, Mr. Bruce Hood, was appointed. A number of consumer relations



specialists have also been hired. This team has the responsibility of handling those consumer complaints that travellers could not initially resolve with the airline, as well as complaints

for which there is no existing remedy (for example, for customer service quality). Complaints about accessibility continue to be dealt with by the Agency as they have in the past.

What types of complaints can be filed with the Agency?

In addition to complaints on federal transportation, including accessibility (rail, marine, and air), the Agency may now rule on:

- *Fares on "monopoly" routes within Canada* – Complaints may be filed concerning the cost of tickets for routes with limited competition.

- *Terms and conditions of carriage* – A carrier must comply with and make public its policies on issues such as lost or damaged baggage, involuntary denied boarding (bumping) and minors travelling alone.
- *Reduction of service to a community* – The last or second-last carrier that proposes to reduce or discontinue service to a certain community must give notice prior to changing the service.
- *Charter carriers* – These carriers operate differently from scheduled carriers. The Agency has jurisdiction over the air portion of a purchased travel package (i.e. fares, quality of service), but not on the land portion (i.e. tours, hotel, etc.)
- *Quality of customer service* – If you are unable to resolve an issue with an airline, you may bring your complaint to the Agency to continue trying to seek a resolution.
- *International routes* – The Agency can investigate complaints that a carrier has failed to respect the provisions of the international air

transportation agreement applicable to a certain flight as well as complaints regarding fares, rates, charges, and terms and conditions of carriage.

- *Foreign Air Carriers* – The Agency will try to resolve these complaints either directly or with the cooperation of other government bodies. (For other types of complaints, please refer to page 11.)

The Agency has already been ruling on complaints regarding obstacles to accessible air travel for the last ten years. This does not change with the new Air Travel Complaints Commissioner. In fact, travellers with disabilities now have more ways to be served by the Agency.

If, for example, during a flight a traveller's luggage is lost, including his or her mobility aid, the traveller should first try and seek a resolution to the issue with the carrier. If the settlement is unsatisfactory to the traveller, he or she may then contact the Agency to file both a complaint on lost luggage and on a carrier's accessibility services.



How do you register a complaint with the Agency?

Before a complaint may be registered at the Agency, the traveller should try first to approach the carrier who provided the service and bring the complaint to their attention. Often issues such as the quality of service can be settled directly with the carrier.

If you are not satisfied with the airline's response to your complaint, you may then contact the Agency to file a written complaint. Make sure to have ready all the facts and available documentation about your flight. Get out your purchasing receipt, flight confirmation and itinerary, the names of the carrier representatives with whom you spoke and a copy of your ticket.

It is important to provide the complaints officer with as much detail as possible concerning your experience when filing the complaint at the Agency. These things are useful in speeding up the resolution process. If you do not have this documentation, your complaint may take a bit longer to process.

The complaint forms can be obtained by calling our toll free number, by visiting our website for an on-line complaint form, or by mailing or faxing the Agency.

Other types of complaints:

Complaints regarding air travel *safety, security*, and carrying *dangerous goods* by air (oxygen tanks, for example) are not under the Canadian Transportation Agency's jurisdiction and can only be addressed by Transport Canada.

Problems encountered in an *airport terminal* (as opposed to during the flight or with the air carrier) should be brought to the direct attention of the airport authority to be settled. If the complaint is with regards to accessibility in the terminal and the airport authority has been unable to settle the matter to your satisfaction, the Agency may be contacted to file an accessibility complaint.

Complaints regarding *bilingual customer services* should first be taken to the carrier to be resolved. If you wish to pursue the issue, and it concerns Air Canada or one of its affiliates (the only carriers subject to Canada's *Official Languages Act*), you may pursue the issue with the Official Languages Commissioner.

Any concerns regarding *human rights* concerns, issues, or service complaints should be addressed directly to the Canadian Human Rights Commission.

Finally, complaints concerning the land portion of a *tour package* come under provincial jurisdiction and must be directed to your provincial travel registrar or your provincial government. Only the flight portion of the package, however, may be addressed by the Air Travel Complaints Commissioner.



ACCESSIBLE TRANSPORTATION DIRECTORATE CANADIAN TRANSPORTATION AGENCY

(reprinted by permission from The Leadership Network)

Their work is no secret. "Our approach is consultation, consultation and more consultation."

Asked whether the travel industry's attitude toward people with disabilities has changed over the past ten years, Hélène Nadeau answers with an anecdote.

"When we started talking about developing standards for accepting guide dogs on aircraft, the first reaction was 'Oh no, we can't have dogs on aircraft. What if they go ballistic, what if they drink too much and can't contain themselves'.

"Through education, and having industry speak to leaders in the blind community, we were able to help industry realize that these dogs are well trained. Before long, they were accepted everywhere in the transportation system."

It's what happened next that really pleases Hélène.

"As longer flights became more common, airline employees again expressed concern that the dogs might not be able to behave properly for such extended periods. This time, industry didn't even approach us – they simply reassured their employees that guide dogs are well trained and would not present a problem."

That's what the Directorate of Accessible Transportation is all

about – working with industry and the community of persons with disabilities to remove undue obstacles to mobility. Hélène notes with pride the dramatic increase in training programs among air carriers and the fact that people with disabilities are often hired to deliver them.



The Directorate is a facilitator. "Our advisory committee is made up of officials of all national organizations representing people with disabilities and the industry," explains Hélène. There's still work to be done – for instance accommodating people with invisible disabilities such as deafness or a cognitive disability. "These people have unique service needs. Too often, we have a

tendency to pigeonhole people" – and make assumptions about their needs.

"Carriers know that no two customers are the same. Now they're learning that people with disabilities are not all the same either." Helping them with that valuable lesson is the Directorate of Accessible Transportation. ♦

ACCESSIBLE AIR TRANSPORTATION IN CANADA, PUTTING PRINCIPLES INTO PRACTICE

The Canadian Transportation Agency is working to make it easier for persons with disabilities to travel in Canada. As part of its mandate under the *Canada Transportation Act*, the Agency is responsible for developing, administering and monitoring accessibility regulations covering the transportation network under federal jurisdiction. This network includes air carriers and airports; federal passenger rail carriers and stations; and interprovincial ferry services and their terminals.

After extensive consultations with its Accessibility Advisory Committee, the air industry, the community of

persons with disabilities and other interested parties, the Agency launched the Code of Practice – Aircraft Accessibility for Persons with Disabilities (Air Code) in the fall of 1996. Canadian air carriers had until 1999 to meet most of the requirements of the Air Code. Air carriers agreed to implement the Air Code on a voluntary basis and the Agency is committed to monitor its full implementation.

1999 Results

Since many of the provisions in the Air Code were expected to be in effect in 1999, the Agency conducted its first monitoring survey at



this time. In 1999, 17 carriers operating a total of 461 aircraft filed submissions with the Agency. The air industry has grown since the benchmarking survey in 1997, which surveyed 16 air carriers operating a total of 410 aircraft.

The Agency has completed and interpreted the first survey in the five-year implementation plan to ensure that Canadians with disabilities have all of the aircraft accessibility features included in the Air Code in place by January 1, 2002. The 1999 figures from the carriers provide a snapshot of the situation. This enables the Agency to monitor the air industry's progress, to highlight areas of compliance with provisions of the Air Code, improvement and areas requiring additional attention to ensure that the full fleet of aircraft is in compliance.

The results show that many Canadian carriers have implemented features that were expensive and not required until 2002. Yet they still need to apply many inexpensive initiatives already slated to be in effect by 1999 in the Air Code.



Canadian air carriers' fleets were broken down into three categories: small aircraft (aircraft with 30 to 99 passenger seats), medium (with 100 or more passenger seats with one aisle), and large (with 100 or more passenger seats with more than one aisle).

The results of this phase of monitoring of the Air Code were both surprising and disappointing. Many Canadian carriers have implemented features that were relatively expensive or difficult to install (such as movable aisle armrests and on-board wheelchairs) or that were not required until 2002 (several washroom criteria). However, there have been no improvements

related to features that should have been easy and inexpensive to install (such as colour contrasting strips and appropriate signage).

"Although some enhancements were observed, there were many areas where progress is absent, and where notable decline in compliance has been noted since the benchmarking survey in 1997." said Marian Robson, Chairman, Canadian Transportation Agency. "The general lack of progress in the implementation of the Air Code is very disappointing, but I am confident that the results of the 1999 survey will be used to ensure full compliance is seen after the 2002 monitoring survey is completed."

The overall results showed a decrease in compliance with many criteria for the fleet of aircraft as a whole. The largest aircraft had the most accessibility features installed and the smallest aircraft had the least. This finding is consistent with the 1997 benchmark survey.

All categories of aircraft (small, medium and large) showed a decrease in compliance with the various signage criteria. Only 4% of the entire fleet complied with

signage supplemented with braille. This is down from 9% in 1997. As well, less than half of all aircraft provided visual means of communications with passengers, dropping from 57% in 1997 to 40% in 1999. Tactile row marker criteria showed an overall decrease with only 9% of the total fleet meeting compliance.

Improvements were noted in the implementation of the 50% movable aisle armrests provision, increasing significantly from 98 aircraft in 1997 to 181 aircraft in 1999 (or from 23% to 39% of the total fleet). The number of aircraft in the fleet that carried an on-board wheelchair at all times increased, with 271 aircraft (59%) reporting full compliance (up from 194 aircraft, or 47% in 1997).

While the compliance with the washroom criteria was very high for the larger aircraft and fairly high for the medium-sized category, the smaller-sized aircraft showed many declines. Colour-contrasting on washroom accessories and controls were the criteria most often missing in all three categories.

The improvements in the availability of features such as moveable aisle armrests, and several washroom



criteria were encouraging because they are not mandatory until 2002. There was also a significant increase in the percentage of the total fleet that carried on-board wheelchairs at all times. There was close to full compliance with lighting and flooring criteria as well.

Small Aircraft

Overall, the results for this category, which represented 44% of the total fleet, were poor. There were substantial decreases in accessible features in 1999 compared to 1997.

The greatest declines involved the following criteria: signage; colour contrasting on integrating boarding stairs (a significant drop from 69% in 1997 to 47% in 1999); adequate space for service animals (from 58% to 45%); tactile row-markers (from 20% to 8%); visual and verbal means of communicating with passengers; and most on-board washroom criteria.

Handrail and other boarding stair criteria improvements were noted in addition to an increase from 15% to 22% of the aircraft meeting the 50% moveable aisle armrests' criteria. An encouraging improvement was



the provision of safety briefing cards in braille, with over three-quarters of the small aircraft complying.

Medium Aircraft

There has been a significant increase in the number of aircraft in this category in 1999. The aircraft in this category represented 37% of the total fleet in 1999, up from 30% in 1997.

Given the industry's increased reliance on aircraft this size, the Agency and the air carriers will have to work hard to be certain that all accessibility criteria are met to ensure that Canadians with disabilities are provided barrier-free air travel.

Overall, the improvements in equipment such as moveable aisle armrests and on-board wheelchairs were very encouraging in the reports

on this category. However, the lack of improvements and the apparent declines in many of the inexpensive and easy to install features such as signage, colour contrasting and tactile signs were, once again, very disappointing.

The significant decline in compliance with various criteria areas reported by this group was startling. A large number of aircraft did not meet the criteria for signage, dropping from 96% in 1997 to only 58%. The percentage of aircraft that had adequate storage space for service animals dropped from 100% to 73%. In-cabin storage space for wheelchairs also decreased significantly from 50% of the aircraft in 1997 to only 8% in 1999. Signage supplemented with braille remains entirely absent from the fleet of aircraft in this category.

Improvements included: an increase in the number of aircraft carrying supplemental passenger briefing cards in large print and braille; and almost two-thirds of medium-sized aircraft have moveable armrests on 50% of aisle seats. Also, over 85% of the aircraft in this category carried on-board wheelchairs. This was an increase of over 30 percentage points

from the benchmark survey in 1997. Compliance for many washroom criteria was also noted.

Large Aircraft

Representing 19% of the total fleet, this group showed the most improvement. The results of the survey on compliance with the Air Code were quite encouraging. Seventy percent of the 43 accessibility features required by the Air Code were met with either improvement in compliance or full compliance.

However, the criteria of the Air Code which concern the needs of persons with sensory disabilities remain absent on many aircraft in this category. Communication of information with persons with hearing and visual impairments continues to pose challenges for air carriers.

The most significant improvements in accessibility in this category involved the criteria for moveable aisle armrests on 50% of passenger seats (from 16% in 1997 to 42% in 1999) and tactile row-markers on overhead bins (from 0% to 22%). Aircraft providing communication of announcements by visual means also increased to over 50%.



There was an improvement in 18 of the 31 washroom criteria required of aircraft in this category and improvements in the criteria for grab bars, coat hooks and call buttons. Full compliance was reported with washroom criteria for adequate floor space for an on-board wheelchair on large aircraft.



As evident in the other two aircraft groups, there was significant decrease in compliance with the criteria for signage position and characteristics, storage space for passengers' manual folding wheelchairs and a notable decrease in the number of aircraft which kept supplemental passenger briefing cards in large print and braille.

A Look Ahead

"As Chairman of the Agency, I attach great importance to the accessibility of the Canadian transportation network," says Ms. Robson. "I am well aware of the amount of work involved and believe that concrete results can be expected from the air industry with respect to full implementation of the Air Code. The results from the 1999 survey provide a clear picture of what has been done and where more work is still needed to ensure full compliance with the provisions of the Air Code within the Canadian air transportation network."

The need for timely and accurate reporting of results for the 2002 monitoring survey will be of great importance. The Agency will continue to work with air carriers to help ensure that there is full voluntary compliance with the Air Code by the January 1, 2002 deadline.

On completion of the 2002 survey, the Agency and stakeholders in the community of persons with disabilities will closely review the effectiveness of the Air Code in encouraging positive changes in aircraft accessibility.

"We are currently working with the industry to ensure that compliance with all accessibility criteria in the Air Code is realized by January 2002," said Ms. Robson. "Revised action plans addressing measures that will be taken over the next year, and more directly within the next six months, are currently being implemented. We are confident that ensuring compliance with all accessibility

criteria contained in the Air Code will be a high priority for all carriers since the industry prefers a voluntary regime to ensure air travel accessibility in Canada. However, should the voluntary approach not bring about the expected results, the Agency will consider making regulations to remove undue obstacles to the mobility of persons with disabilities." ♦

WEB RESOURCES

Air Canada has produced an amended brochure outlining its services for people with disabilities. Ask your local travel agent for a copy or visit its website at

[www.aircanada.ca/services/
services/special/](http://www.aircanada.ca/services/services/special/)

Marine Atlantic, North Sydney, Nova Scotia, operates all its ferries in full compliance with the Canadian Transportation Agency's Code of Practice on Ferry Accessibility for Persons with Disabilities.

[www.marine-atlantic.ca/
marinee/cuserv/nojava/index.htm](http://www.marine-atlantic.ca/marinee/cuserv/nojava/index.htm)

VIA Rail offers special services for persons with disabilities when travelling across Canada.

www.viarail.ca/en.avot.beso.html

Canadian Consumer Information – Canada's first on-line gateway to consumer information from government and its partners

www.consumerinformation.ca



UPCOMING CONFERENCES AND TRADE SHOWS

Transed 2001 Towards Safety, Independence and Security

This is the 9th International Conference on Mobility and Transport for Elderly and Disabled People and will take place in Warsaw, Poland from July 2-5, 2001.

<http://transed2001.idn.org.pl/>

People in Motion

Canada's premier event for persons with disabilities, seniors with special needs and professionals working in related areas. This year's show will take place in Toronto on June 1-2, 2001.

www.people-in-motion.com/

Inclusion by Design, Planning the Barrier-Free World

The Canadian Council on Rehabilitation and Work will host this unique and progressive international event in Montreal from June 1-5, 2001.

[www.ccrw.org/ccrw/
worldcongress/dates.htm](http://www.ccrw.org/ccrw/worldcongress/dates.htm)

HOW TO CONTACT US

Accessible Transportation

Directorate

Canadian Transportation Agency

Ottawa Ontario K1A 0N9

Voice: (819) 997-6828

1-800-883-1813

(Canada only)

TTY: (819) 953-9705

1-800-669-5575

Fax: (819) 953-6019

Internet: www.cta.gc.ca



Information pour le consommateur canadien – La première passerelle d'information en direct au Canada créée par le gouvernement et ses partenaires :

www.consumerinformation.ca

CONFÉRENCES ET SALONS PROFESSIONNELS IMMINENTS

Sur la voie de la sécurité et de l'autonomie

Il s'agit de la 9^e conférence internationale sur la mobilité et le transport des aînés et des personnes ayant une déficience. Elle se déroulera à Varsovie (Pologne) du 2 au 5 juillet 2001.

<http://transed2001.idn.org.pl/>

Des gens en mouvement

La première manifestation de ce genre au Canada pour les personnes ayant une déficience, les aînés ayant des besoins spéciaux et les professionnels des domaines connexes. Cette année, les activités se dérouleront à Toronto, les 1^{er} et 2 juin 2001.

www.people-in-motion.com/

Une société inclusive, c'est le monde

sans obstacles

Le Conseil Canadien de la Réadaptation et du Travail organise cet événement international qui se veut à la fois unique et progressif et qui se déroulera à Montréal du 1^{er} au 5 juin 2001.

[www.ccrw.org/ccrw/](http://www.ccrw.org/ccrw/worldcongress/dates.htm)

worldcongress/dates.htm

COMMENT COMMUNIQUER AVEC NOUS

Direction des transports accessibles
Office des transports du Canada
Ottawa (Ontario) K1A 0N9

ATS:

1-800-669-5575

Télécopieur: (819) 953-6019

Site web: www.otc.gc.ca

(Canada seulement)

(819) 953-9705

1-800-883-1813

Voix:

(819) 997-6828

RESSOURCES SUR INTERNET

résultats du sondage de contrôle de 2002. L'Office continuera de collaborer avec les transporteurs aériens de manière à assurer la conformité au Code aérien sur une base volontaire d'ici l'échéance du 1^{er} janvier 2002. Quand le sondage de 2002 sera terminé, l'Office et les intervenants de la communauté des personnes ayant une déficience examineront l'efficacité du Code aérien pour accroître l'accessibilité des aéronefs.

« Nous travaillons actuellement avec l'industrie de manière à assurer la conformité à tous les critères d'accessibilité du Code aérien d'ici janvier 2002 », a déclaré Mme Robson. « Des

Air Canada a publié une brochure révisée sur les services qu'elle offre. Adressez-vous à votre agent de voyage pour en obtenir un exemplaire, ou visitez le site

www.aircanada.ca/francais/services/services/special/

Marine Atlantique, North Sydney, Nouvelle-Écosse, exploite tous ses traversiers en conformité avec le Code de pratiques de l'Office des transports

plans d'action révisés définissant les mesures qui seront prises au cours de la prochaine année, et plus précisément au cours des six prochains mois, sont actuellement mis en oeuvre. Nous croyons qu'il sera prioritaire pour tous les transporteurs de respecter tous les critères d'accessibilité du Code aérien, puisque l'industrie préfère un régime volontaire pour garantir l'accessibilité du transport aérien au Canada. Cependant, si l'ap-proche volontaire ne donnait pas les résultats attendus, l'Office envisagera de prendre des règlements en vue d'éliminer les obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience. » ♦

du Canada relatif à l'accessibilité des traversiers pour les personnes ayant une déficience.

www.marine-atlantic.ca/marinet/cuserv/nojava/index.htm

VIA Rail offre des services spéciaux aux personnes ayant une déficience qui voyagent d'un océan à l'autre au Canada.

www.viarail.ca/fr.avot.beso.html

porteurs aériens éprouvent encore de la difficulté à communiquer de l'information aux personnes ayant une déficience auditive ou visuelle.



Les améliorations les plus importantes en matière d'accessibilité dans cette catégorie concernent le critère visant à doter 50 % des sièges du côté de l'allée d'accoudoirs mobiles (16 % en 1997 contre 42 % en 1999) et les indicateurs tactiles de rangées sur les compartiments de rangement supérieur (0 % contre 22 %). En outre, dans plus de 50 % des aéronefs, les annonces sont aussi communiquées visuellement.

Des améliorations ont été constatées pour 18 des 31 critères concernant les toilettes des aéronefs dans cette catégorie ainsi que pour les mains courantes, crochets à vêtements et boutons d'appel. Les gros aéronefs respectent entièrement

les critères applicables à l'aire de plancher des toilettes pour un fauteuil roulant de bord.

Comme dans les deux autres groupes, on note un net recul quant à la conformité aux critères sur l'emplacement et les caractéristiques de la signalisation, l'espace de rangement pour les fauteuils roulants manuels pliants des passagers et une diminution considérable du nombre d'aéronefs qui offrent des cartes d'information supplémentaire en gros caractères et en braille.

Perspectives d'avenir

« En tant que président de l'Office, j'attache beaucoup d'importance à l'accessibilité du réseau de transport du Canada », a déclaré Mme Robson. « Je suis pleinement consciente de la quantité de travail que cela comporte et je crois que nous pouvons compter sur l'industrie du transport aérien pour la mise en application complète du Code aérien. Les résultats du sondage de 1999 indiquent clairement ce qui a été fait et ce qui reste à faire afin que toutes les dispositions du Code aérien soient respectées dans le réseau de transport aérien du Canada. »

Il sera très important d'établir des rapports opportuns et précis des

Canadiens ayant une déficience ne rencontrent pas d'obstacle dans le transport aérien.

Dans l'ensemble, les améliorations au chapitre de l'équipement (accoudoirs mobiles du côté de l'allée et fauteuils roulants de bord) sont très encourageantes dans cette catégorie. Par contre, le peu d'améliorations et le recul apparent pour ce qui est des dispositifs peu coûteux et faciles à installer (signalisation, couleur contrastante et indicateurs tactiles) sont, ici aussi, très décevants.

Le recul important enregistré dans ce groupe quant à l'observation de divers critères est déconcertant. Beaucoup d'aéronefs, à savoir 58 %, ne respectent pas les critères de signalisation, alors que 96 % des aéronefs les respectaient en 1997. Le pourcentage d'aéronefs qui offrent assez d'espace aux animaux aidants est passé de 100 % à 73 %. L'espace de rangement pour les fauteuils roulants dans la cabine passagers a diminué considérablement; 50 % des aéronefs disposaient d'espace à cette fin en 1997 par rapport à seulement 8 % en 1999. Les aéronefs de cette catégorie n'offrent toujours pas de signalisation complétée de braille.

Gros aéronefs

Les améliorations comprennent une hausse du nombre d'aéronefs fournissant des cartes supplémentaires d'information imprimées en gros caractères et en braille, et l'installation d'accoudoirs mobiles sur 50 % des sièges du côté de l'allée dans près des deux tiers des aéronefs moyens. De plus, on retrouve des fauteuils roulants de bord dans plus de 85 % des aéronefs de cette catégorie. Il s'agit d'une augmentation de plus de 30 % comparativement au sondage repère de 1997. On a également constaté que de nombreux critères applicables aux toilettes sont respectés.

Ce groupe, qui représente 19 % de la flotte, est celui où l'on retrouve le plus d'améliorations. Les résultats du sondage sur la conformité au Code aérien sont très encourageants. Pour 70 % des 43 dispositifs d'accessibilité requis aux termes du Code aérien, on constate une amélioration sur le plan de la conformité ou une conformité totale.

Les critères du Code aérien qui répondent aux besoins des personnes ayant une déficience sensorielle demeurent absents dans bien des aéronefs de cette catégorie. Les trans-



Les améliorations constatées quant à la présence d'accoudoirs mobiles aux sièges du côté de l'allée et au respect de plusieurs exigences relatives aux toilettes étaient encouragées, car ces critères ne sont pas obligatoires avant 2002. Le nombre d'aéronefs transportant un fauteuil roulant de bord en tout temps a lui aussi augmenté. Les critères concernant l'éclairage et les surfaces du plancher sont eux aussi presque entièrement respectés.

Petits aéronefs

Dans l'ensemble, les résultats de cette catégorie, qui représente 44 % de la flotte, sont faibles. Le nombre de dispositifs d'accessibilité a considérablement chuté en 1999 par rapport à 1997.

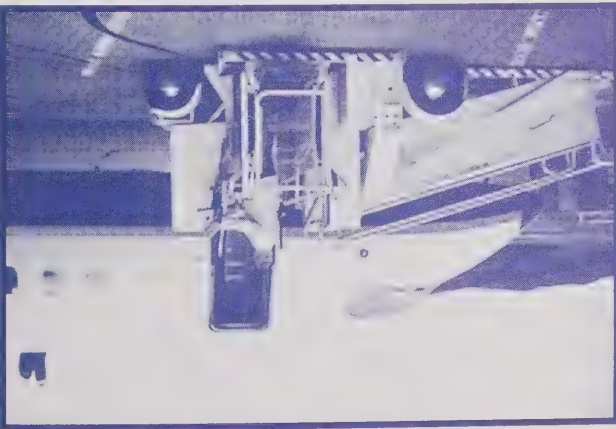
Les reculs les plus importants ont trait aux critères suivants : signalisation; couleur contrastante sur les escaliers d'embarquement intégrés (de 69 % en 1997 à 47 % en 1999); espace suffisant pour les animaux aidants (de 58 % à 45 %); indicateurs tactiles de rangées (de 20 % à 8 %); moyens de communiquer visuellement et verbalement avec les passagers; et la plupart des critères applicables aux toilettes à bord.

Aéronefs moyens

On constate une amélioration pour ce qui est des mains courantes et autres critères liés aux escaliers d'embarquement. De plus, le pourcentage d'aéronefs où 50 % des sièges du côté de l'allée sont dotés d'accoudoirs mobiles est passé de 15 % à 22 %. Il est encourageant de noter que plus des trois quarts des petits aéronefs fournissent maintenant des cartes d'information en braille.

On note une hausse considérable du nombre d'aéronefs de cette catégorie en 1999. Ces aéronefs représentent 37 % de l'ensemble de flotte en 1999, comparativement à 30 % en 1997.

Comme l'industrie utilise de plus en plus des aéronefs de cette taille, l'Office et les transporteurs aériens devront travailler fort pour s'assurer de respecter tous les critères d'accessibilité afin de garantir que les



tions qui auraient été faciles et peu coûteuses à apporter (bandes de couleur contrastante et signalisation appropriée).

« Certaines améliorations ont été apportées, mais dans plusieurs secteurs aucun progrès n'a été réalisé et on a même constaté un net recul de la conformité depuis le sondage repère de 1997 », a déclaré Marian Robson, président de l'Office des transports du Canada. « De manière générale, l'absence du progrès dans l'application du Code aérien est décevante, mais j'ai bon espoir que les résultats du sondage de 1999 permettront à l'industrie de faire le nécessaire pour se conformer entièrement au Code d'ici le sondage de 2002. »

D'après les résultats globaux, l'observation de nombreux critères est en baisse dans l'ensemble de la flotte d'aéronefs. Les gros aéronefs sont dotés d'un plus grand nombre de dispositifs d'accessibilité, tandis que les petits aéronefs sont ceux qui ont le moins. Cette constatation est conforme au sondage-repère de 1997.

Dans toutes les catégories d'aéronefs (petits, moyens et gros), on constate que les critères de signalisation sont moins respectés. Seulement 4 % de la flotte offre un

supplément d'information en braille, alors que 9 % le faisait en 1997. En outre, moins de la moitié des aéronefs fournissent des moyens pour renseigné visuellement les passagers, un pourcentage qui est passé de 57 % en 1997 à 40 % en 1999. Seulement 9 % de la flotte respecte les critères relatifs aux indicateurs tactiles de rangées, ce qui est aussi en baisse.

On note une amélioration notable pour ce qui est de l'exigence de munir 50 % des sièges du côté de l'allée d'accoudoirs mobiles. Le nombre d'aéronefs conformes est passé de 98 en 1997 à 181 en 1999 (soit de 23 % à 39 % de l'ensemble de la flotte). Les aéronefs qui transportent un fauteuil roulant de bord sont également plus nombreux, de sorte que 271 aéronefs (59 %) respectent maintenant cette exigence (il y en avait 194, soit 47 % de la flotte en 1997).

Le taux de conformité aux exigences applicables aux toilettes est très élevé dans les gros aéronefs, relativement élevé dans les aéronefs de taille moyenne et en baisse dans les petits aéronefs. L'utilisation de couleurs contrastantes sur les accès-soires et les commandes de la toilette est le critère le moins respecté dans les trois catégories.



premier sondage à ce moment. En 1999, l'Office a reçu des réponses de 17 transporteurs qui exploitaient 461 avions. L'industrie du transport aérien a connu une certaine croissance depuis le sondage-repère de 1997, qui avait permis de recenser 16 transporteurs aériens exploitant 410 avions.

L'Office a terminé et interprété le premier sondage du plan quinquennal de mise en oeuvre en vue de garantir que les Canadiens ayant une déficience bénéficient à bord des avions de tous les dispositifs d'accessibilité prévus dans le Code aérien d'ici le 1^{er} janvier 2002. Les données fournies par les transporteurs en 1999 donnent un aperçu de la situation.

L'Office peut ainsi suivre les progrès de l'industrie du transport aérien, en constatant les critères qui sont respectés, les améliorations et les secteurs auxquels il faudra accorder plus d'attention pour que l'ensemble de la flotte d'avions soit conforme au Code aérien.



Code aérien.

Les résultats révèlent que bien des transporteurs canadiens ont installé des dispositifs coûteux qui n'étaient pas requis avant 2002. Par contre, ils ne se sont toujours pas conformés à de nombreuses mesures peu coûteuses qui devaient être en place au plus tard en 1999 aux termes du

La flotte d'avions de chaque transporteur canadien a été divisée en trois catégories : petits avions (de 30 à 99 sièges passagers), avions moyens (100 sièges passagers ou plus – une allée), et gros avions (100 sièges passagers ou plus – plus d'une allée).

Les résultats de cette étape de contrôle ont été à la fois étonnants et décevants. Bien des transporteurs canadiens ont mis en place des dispositifs plutôt chers ou difficiles à installer (comme des accoudoirs mobiles du côté de l'allée et des fauteuils roulants de bord) ou qui n'étaient pas requis avant 2002 (plusieurs critères applicables aux toilettes). Cependant, ils n'ont pas procédé à des améliorations.

ACCESSIBILITÉ DU TRANSPORT AÉRIEN AU CANADA, DE LA THÉORIE À LA PRATIQUE

formé de représentants de l'industrie et de toutes les organisations nationales de personnes ayant une déficience. Nous les rencontrons et les consultons régulièrement. » Il reste du pain sur la planche. Par exemple, il n'est pas facile de répondre aux besoins des personnes ayant une déficience invisible telle que la surdité ou une déficience cognitive.

« On a trop tendance à cataloguer les gens et à tirer des conclusions hâtives sur leurs besoins. »
« Les transporteurs savent que chaque client est différent », ajoute Hélène Nadeau. Maintenant, grâce à l'équipe de la Direction des transports accessibles, ils apprennent qu'il en va de même des personnes ayant une déficience. ♦

L'Office des transports du Canada s'emploie à faciliter les déplacements des personnes ayant une déficience au Canada. Dans le cadre de son mandat, l'Office est responsable de l'élaboration, de l'application et du contrôle des règlements en matière d'accessibilité touchant le réseau de transport de compétence fédérale. Ce réseau comprend les transporteurs aériens et les aéroports; les transporteurs ferroviaires fédéraux de voyageurs et les gares; les traversiers interprovinciaux et leurs terminaux. Après de vastes consultations auprès du Comité consultatif sur l'accessibilité, de l'industrie du transport aérien, des personnes ayant une

déficience et d'autres parties intéressées, l'Office a rendu public le Code de pratiques – Accessibilité des aéronefs pour les personnes ayant une déficience (Code aérien) à l'automne 1996. Les transporteurs aériens du Canada avaient jusqu'en 1999 pour se conformer à la plupart des exigences du Code aérien. Les transporteurs aériens ont accepté d'appliquer le Code sur une base volontaire et l'Office s'est engagé à surveiller la mise en oeuvre intégrale de ce dernier.

Résultats de 1999

Comme plusieurs des dispositions du Code aérien devaient être appliquées en 1999, l'Office a effectué son

DIRECTION DES TRANSPORTS ACCESSIBLES OFFICE DES TRANSPORTS DU CANADA

(Réimpression autorisée par Le Réseau de leadership)

*Mais elle se félicite surtout de l'étape
suivante :*

« À mesure que les vols longs sont devenus plus communs, les employés des lignes aériennes ont recommencé à s'inquiéter des chiens-guides. Mais là, l'industrie ne nous a même pas contactés, elle a simplement expliqué aux employés que les chiens étaient bien dressés et ne poseraient aucun problème. »

La Direction des transports accessibles collabore avec l'industrie et les groupes de personnes ayant une déficience afin d'éliminer les obstacles à la mobilité. Hélène Nadeau signale avec fierté que les programmes de formation chez les transporteurs aériens se sont énormément développés et qu'on embauche de plus en plus de personnes ayant une déficience pour donner des cours.

La Direction a un rôle de facilitateur. « Nous avons un comité consultatif



Quand les transports s'adaptent. "Notre approche se résume en trois mots : consulter, consulter et consulter." Depuis dix ans, l'industrie des transports a-t-elle changé d'attitude envers les personnes ayant une déficience ? Hélène Nadeau répond par une anecdote.

« Quand on a commencé à parler de normes pour l'admission de chiens-guides dans les avions, les gens de l'industrie ont dit : " Pas question de chiens dans les avions ! Qu'est-ce qu'on fait s'ils prennent le mord aux dents ou qu'ils veulent faire leurs besoins ? »

En faisant de l'éducation et en favorisant les contacts avec la communauté des aveugles, on a aidé l'industrie à comprendre que ces chiens étaient bien dressés. Et bientôt ils étaient acceptés partout. »



Autres types de plaintes :

Les plaintes liées à la sécurité et la sûreté du transport aérien ainsi qu'aux *transport des marchandises dangereuses* (ex. bombes d'oxygène) à bord d'un aéronef ne relèvent pas du mandat de l'Office des transports du Canada et ne sont traitées que par Transports Canada.

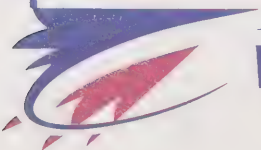
Les problèmes survenant dans un aéronef (et non au cours du vol ou avec le transporteur aérien) devraient être réglés directement avec l'administration aéroportuaire. S'il s'agit d'une question d'accessibilité dans l'aéronef et que l'administration aéroportuaire n'a pas réglé le problème à votre satisfaction, vous pouvez contacter l'Office pour déposer une plainte relative à l'accessibilité.

Si vous désirez formuler une plainte touchant les services *bilingues à la clientèle*, vous devez tout d'abord en faire part au transporteur. Si vous n'arrivez pas

à une entente et qu'il s'agit d'Air Canada ou l'un des transporteurs de son groupe (seuls transporteurs assujettis à la loi sur les langues officielles du Canada), vous pouvez poursuivre l'affaire en déposant une plainte auprès du Commissaire aux langues officielles.

Tout problème relié aux droits de la personne concernant des préoccupations, litiges ou plaintes relatives au service devraient être soumis directement à la Commission canadienne des droits de la personne.

Pour terminer, les plaintes concernant la partie sur terre d'un voyage organisé sont du ressort des provinces et doivent être adressées au bureau de votre province qui traite des voyages. Seule la partie du service aérien du forfait peut être traitée par le Commissaire aux plaintes relatives au transport aérien.





Avant de déposer une plainte auprès de l'Office, vous devez tout

de l'Office?

Comment déposer une plainte auprès

y compris son aide à la mobilité, le voyageur devra tout d'abord chercher à résoudre le problème avec le transporteur. Si aucune entente n'est conclue à la satisfaction du voyageur, il pourra contacter l'Office et enregistrer une plainte pour bagages perdus en même temps qu'une plainte relative aux services d'accessibilité du transporteur.



Si vous n'êtes toujours pas satisfait des mesures adoptées par la ligne aérienne, vous pourrez communiquer avec l'Office pour déposer une plainte par écrit. Il est important de rassembler tous les documents et faits pertinents concernant votre vol, soit votre reçu, votre confirmation de vol, votre itinéraire, les noms des représentants à qui vous avez parlé et une copie de votre billet.

d'abord soumettre votre plainte au transporteur. Les plaintes touchant, par exemple, la qualité du service peuvent souvent être résolues directement avec le transporteur.

Lorsque vous déposez une plainte auprès de l'Office, vous devez fournir au responsable des plaintes le plus de détails possibles sur votre voyage. Ces renseignements sont utiles pour accélérer le processus de règlement. Le délai nécessaire dépendra en grande partie des renseignements que vous fournirez, mais soyez assuré que votre plainte sera traitée de toute manière.

Vous pouvez contacter l'Office à notre numéro sans frais, par écrit ou par fax afin d'obtenir un formulaire de plainte. Vous pouvez également présenter une plainte directement sur notre site Web.

bagages d'un voyageur sont perdus, Par exemple, si durant un vol, les

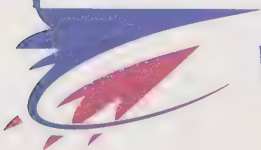
L'Office traite des plaintes concernant les obstacles à l'accessibilité du transport aérien depuis déjà dix ans. Cela ne changera pas avec le nouveau Commissaire aux plaintes relatives au transport aérien. En fait, les voyageurs ayant une déficience posèdent maintenant plus de moyens pour avoir recours à l'Office.

Transporteurs aériens étrangers – L'Office essaiera de régler les différents lui-même ou avec le concours d'autres organismes gouvernementaux. (Pour autre types de plaintes, voir page 11)

Routes internationales – L'Office peut enquêter sur des plaintes concernant le non-respect des dispositions d'une entente internationale sur le transport aérien applicable à un vol donné ainsi que sur des plaintes concernant les prix, les taux, les frais et les conditions de transport.

Qualité du service à la clientèle – Si vous n'arrivez pas à obtenir satisfaction auprès du transporteur, vous pouvez soumettre votre plainte à l'Office pour tenter de régler l'affaire.

- *de transport (ferroviaire, maritime et aérien) de compétence fédérale, l'Office a le pouvoir de prendre des décisions concernant :*
 - *Le prix du transport sur les routes monopolistiques du Canada* – Le prix d'un billet sur une route où la concurrence est limitée peut faire l'objet d'une plainte.
 - *Conditions de transport* – Un transporteur est tenu de rendre publiques et de respecter ses politiques concernant entre autres les bagages perdus ou endommagés, le refus d'embarquement (déplacement des passagers) et les enfants voyageant seuls.
 - *Réduction d'un service intérieur* – Le dernier ou l'avant-dernier transporteur qui se propose de réduire ou d'interrompre un service intérieur doit émettre un avis avant d'effectuer le changement.
 - *Vols arrêtés* – Le fonctionnement des services arrêtés et des services réguliers n'est pas le même. La compétence de l'Office englobe la partie d'un service aérien achetée à forfait (ex. prix, qualité du service), mais non la partie d'un service sur terre (ex. tours, hôtel, etc.)





ACCÈS AU TRANSPORT AÉRIEN ET PLAINTES RELATIVES AU SERVICE : LA RESPONSABILITÉ DE L'OFFICE

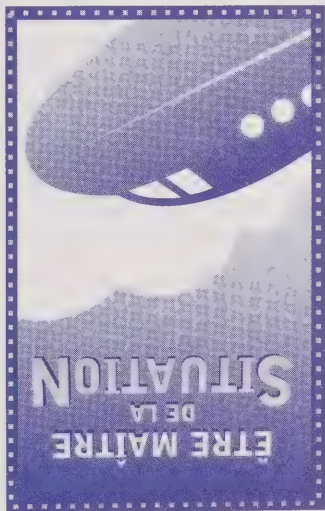
par Julia Seferovic

Bon nombre d'entre vous connaissez déjà en partie les fonctions de la Direction des transports accessibles. Lors d'un récent voyage, peut-être avez-vous consulté « *Être maître de la situation* », un guide de transport aérien à l'intention des personnes ayant une déficience, peut-être avez-vous été contacté pour participer à notre sondage sur l'accessibilité ou peut-être avez-vous fait face à un obstacle abusif et déposé une plainte relative à l'accessibilité auprès de l'Office.

Quoi qu'il en soit, l'Office des transports du Canada s'efforce de répondre aux besoins des Canadiens et de s'adapter aux changements de l'industrie du transport en constante évolution en assurant efficacement la réglementation des voyages. Récemment, le besoin s'est fait sentir de trouver un moyen neutre qui permettrait aux voyageurs de se faire entendre de l'industrie et pour déposer une plainte ou exprimer leurs préoccupations par rapport à une expérience non satisfaisante sur

ON VA DE L'AVANT

8



des lignes aériennes qui desservent le Canada. Un nouveau Commissaire aux plaintes relatives au transport aérien, Bruce Hood, ainsi que plusieurs experts en relations avec la clientèle ont été nommés en réponse à ce besoin. Cette équipe s'occupe des plaintes que les consommateurs n'ont pu régler directement avec un transporteur aérien ainsi que des plaintes pour lesquelles il n'existe aucun recours (par exemple, pour la qualité du service à la clientèle). Les plaintes concernant l'accessibilité continuent d'être traitées par l'Office comme par le passé.

Quels types de plaintes peuvent être déposées auprès de l'Office?

En plus de traiter des questions relatives à l'accessibilité des systèmes

RECONNAISSANCE MUTUELLE DES CARTES DE STATIONNEMENT

*Conférence Européenne des
Ministres des Transports*

Lors de la rencontre de novembre 2000, tous les pays membres ont convenu de reconnaître les permis de stationnement canadiens. La plupart acceptent déjà les permis valides d'autres pays pourvu que le symbole international d'accessibilité y soit apposé. Grâce à la résolution n° 97/4 de la Conférence Européenne des

Ministres des Transports, le Canada a l'avantage de pouvoir profiter de cette entente du fait que ses permis de stationnement provinciaux et territoriaux sont reconnus dans les pays membres de la Conférence Européenne des Ministres des Transports. La résolution et les politiques de stationnement des pays membres sont disponibles sur le site Internet www.oecd.org/cem/topics/handicaps/parkingfr.htm

ARCHITECTURAL AND TRANSPORTATION BARRIERS COMPLIANCE BOARD

Comité consultatif d'accessibilité des navires à passagers

par René Campeau

L'Office a siégé à titre de membre d'office au sein d'un comité américain qui a élaboré des lignes directrices visant l'accessibilité de quelque 10 000 nouveaux navires à passagers et des navires qui ont été remis à neuf. Créé en août 1998, le Passenger Vessel Access Advisory Committee a présenté ses recommandations au US Access Board le 17 novembre 2000.

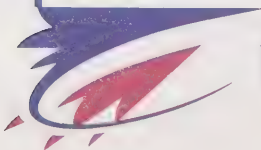
Le rapport décrit en détail les critères d'accessibilité des traversiers, des casi-

nos flottants, des bateaux d'excursions et des paquebots de croisières, tout en tenant compte de certaines considérations d'ordre structural.

Le Board s'inspirera des recommandations du comité lors de l'élaboration de lignes directrices sur l'accessibilité des navires à passagers.

Le rapport du comité consultatif est disponible à l'adresse Internet suivante :

www.access-board.gov/pvaac/comprept





maintenant et à établir des priorités pour d'autres améliorations dans le secteur du transport aérien au Canada.

Le sondage se révélera également utile en ce qui concerne les obstacles

aux possibilités de déplacement que rencontrent les personnes ayant une déficience, y compris les personnes âgées, au sein du réseau fédéral de transport aérien et ce, même si l'industrie se conforme pleinement aux règlements et aux codes de pratique en vigueur. Le sondage dresse également un profil des Canadiens qui ont une déficience et qui voyagent par avion, et comprend des données démographiques sur la fréquence et le but de leurs déplacements, les restrictions s'y rattachant, ainsi que leurs besoins.

Les données du sondage se

révéleront également utiles aux fournisseurs de services de transport, qui pourront se pencher sur les améliorations devant être apportées aux installations pour répondre aux besoins des voyageurs ayant une déficience. Les organisations qui représentent les personnes ayant une déficience obtiendront également une description générale des obstacles que leurs membres rencontrent lorsqu'ils voyagent par avion.

Selon Mme Robson, le sondage a fait ressortir des secteurs où l'Office, les

transporteurs aériens et les aéroports au Canada doivent continuer de collaborer à l'amélioration des services, des équipements et des installations afin de mieux répondre aux besoins des voyageurs ayant une déficience qui prennent l'avion.

Rapport final

Un rapport sommaire sur les résultats du sondage sera publié en 2001. Si vous désirez en recevoir une copie papier ou être informés de la date de publication de la version électronique sur le site Internet de l'Office des transports du Canada, n'hésitez pas à nous communiquer.

Office des transports du Canada

L'Office des transports du Canada a pour mandat d'appliquer les lois et les règlements canadiens en vue de promouvoir un réseau de transport national qui soit accessible aux personnes ayant une déficience. En vertu de la Loi sur les transports au Canada, l'Office est habilité à prendre des règlements pour supprimer tout obstacle abusif aux possibilités de déplacement d'une personne ayant une déficience et qui utilise les modes de transport de compétence fédérale. L'Office travaille également en partenariat avec l'industrie du voyage et les voyageurs chaque fois que cela est possible pour améliorer les conditions d'accessibilité des transports. ♦

(31 %). Enfin, plus de 40 % des voyageurs ayant une déficience ont précisé qu'ils avaient des déficiences multiples.

Ce sondage, dont le taux de réponse dépassait légèrement 40 %, s'est révélé un outil statistique très fiable qu'utilisera l'Office pour relever les points névralgiques et les obstacles à surmonter.

Les résultats

Selon Mme Robson, il semble que, à la lumière des critères d'accessibilité établis par l'Office, les transporteurs aériens aient répondu la plupart du temps aux besoins de la plupart des voyageurs qui ont pris part au sondage. À tous les aéroports, au moins 85 % des répondants ayant une déficience ont jugé les principales installations accessibles. Il semble toutefois que ce sont les renseignements fournis au moyen du système de diffusion publique des aéroports qui le sont le moins; un tiers pratiquement des répondants ayant une déficience ont indiqué que ces annonces étaient difficiles à comprendre.

Pour 92 % des répondants ayant une déficience, le personnel en place au comptoir d'enregistrement connaissait les services qu'offrait le transporteur pour répondre à leurs besoins. Toutefois, les demandes de service spécial faites au moment de la réservation n'avaient pas

été transmises comme il se doit au personnel du comptoir d'enregistrement dans 19 % des cas. Il est possible que ce problème de communication soit à l'origine des difficultés rencontrées par de nombreux voyageurs pendant leur voyage. Le traitement des demandes de siège s'est révélé un obstacle majeur pour les voyageurs ayant une déficience. L'assistance à bord a répondu aux besoins des voyageurs ayant une déficience dans 95 % des cas.

De tous les services d'embarquement requis, l'assistance a été celui qui a répondu le plus souvent aux besoins des répondants (91 %). Le type d'assistance à l'embarquement qui a causé le plus de problèmes, selon le sondage, a été l'entreposage et la récupération des bagages (15 %).

Même si la qualité des annonces à bord des aéronefs est de beaucoup supérieure à celle dans les aéroports, 15 % des répondants ayant une déficience ont précisé qu'elles ne leur avaient pas été transmises clairement.

Utilisation des résultats du sondage

Les renseignements aideront l'Office à évaluer les progrès réalisés jusqu'à



Selon Mme Marian Robson, présidente

de l'Office des transports du Canada, «bon nombre de résultats du sondage reflètent les préoccupations des voyageurs qui ont déjà soumis des plaintes à l'Office». Mme Robson ajoute que les renseignements que le sondage a permis de recueillir seront très utiles; ils permettront à l'Office de concentrer ses efforts sur l'amélioration de l'accessibilité à partir de données concrètes.

Les plaintes que les personnes ayant

une déficience ont soumises à l'Office en 2000 portaient sur des questions de service, les communications avec les transporteurs et dans les aéroports, et l'attribution des sièges et ce, pour tous les modes de transport. Ce sont ces points qui sont revenus le plus dans le sondage.

Les questions

Les questions du sondage portaient notamment sur la sensibilisation des agents de réservation aux services et aux installations à l'intention des personnes ayant une déficience, la facilité d'accès aux différents secteurs des aéroports, la facilité de consultation des écrans d'affichage des renseignements sur les vols, la clarté des annonces publiques, l'obligance du personnel préposé à l'enregistrement, la facilitation de l'embarquement des passagers et de la maintenance des bagages, l'attribution des

Les répondants

places, la disponibilité d'équipement accessible à bord des aéronefs comme des fauteuils roulants, et l'espace réservé aux animaux aidants.

Des représentants de l'Office ont distribué plus de 4 200 questionnaires entre mai et août 2000 aux aéroports d'Halifax, de Montréal, d'Ottawa, de Toronto, de Calgary et de Vancouver. Plus de 1 700 questionnaires ont été retournés par courrier ou remplis au téléphone.

Des 1 716 répondants, 1 120 ont indiqué avoir une déficience, soit 65 % du total. Les personnes âgées de plus de 65 ans représentaient 81 % des répondants ayant une déficience. Des 596 autres répondants n'ayant aucune déficience, 76 % étaient des personnes âgées.

Des personnes ayant divers types de déficience, tels handicaps moteurs, déficiences auditives, troubles respiratoires ou cardiaques, vision partielle, cécité, surdité, problèmes d'agilité et difficultés d'apprentissage, ont pris part au sondage. Ce sont les personnes ayant des handicaps moteurs qui représentaient le plus grand nombre de voyageurs ayant une déficience, soit 63 % des répondants, suivies des personnes ayant des troubles de l'ouïe

SONDAGE SUR L'ACCESSIBILITÉ DU TRANSPORT AÉRIEN

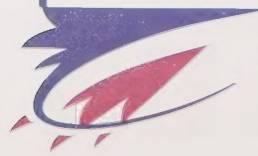
Les aéroports et les vols au Canada peuvent être source de confusion et de frustration : longues files d'attente, annonces incompréhensibles, bagages tirés péniblement jusqu'aux points d'enregistrement, sans parler des retards dans les vols quotidiens ni, maintenant, des difficultés que rencontrent les voyageurs qui ont une déficience. Le plaisir de voyager tourne rapidement au cauchemar lorsque s'ajoutent de nouveaux obstacles.

Quel est le degré d'accessibilité du transport aérien pour les personnes ayant une déficience? Cette question était à la base du sondage « Être maître de la situation » sur le transport aérien qui a été mené durant l'été de 2000 à six aéroports du Canada. Selon les résultats préliminaires, les répondants ont dressé un tableau positif de leur expérience de voyage. Ces résultats varient toutefois par sous-groupe de personnes ayant une déficience. À bien des égards, les résultats ont été surprenants, si l'on considère que le sondage a eu lieu en pleine période de restructuration de l'industrie du transport aérien et en saison de pointe.

Pourquoi un sondage?

L'Office des transports du Canada veille à ce que ses règlements et codes de pratique concernant l'accessibilité des transports soient appliqués et, à cet effet, examine les renseignements que lui soumet l'industrie des transports ainsi que les plaintes dont il est saisi. Mais ceci ne fournit à l'Office qu'une description partielle de l'expérience d'un voyageur. Avant le sondage, il existait très peu de données sur l'accessibilité du réseau de transport au Canada, ou encore sur l'ensemble des voyageurs qui ont une déficience.

Le sondage avait donc pour objectif de recueillir des statistiques sur l'accessibilité du transport aérien au Canada pour les personnes ayant une déficience, ainsi que sur les réalisations en matière de transports accessibles et les derniers obstacles aux possibilités de déplacement des personnes qui ont une déficience. Il s'agissait de l'enquête nationale la plus détaillée sur l'accessibilité du réseau de transport aérien. Les résultats seront partagés avec l'industrie du voyage et les voyageurs afin de favoriser un meilleur service.



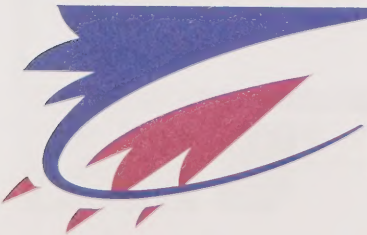


et règlements de l'Office sont effi-
caces. Par conséquent, la Direction
des transports accessibles étudie les
problèmes d'accessibilité et effectue
des sondages dans l'industrie du
transport. Cette année par exemple,
entre mai et août, l'Office a effectué
un sondage sur le transport aérien
aux principaux aéroports canadiens.
Ce sondage a permis aux voyageurs
ayant une déficience de faire con-
naître leurs opinions et de com-
menter leur expérience de voyage.
Ces renseignements précieux ont
fourni à l'Office un outil supplémen-
taire pour cerner clairement les forces
et les faiblesses du réseau de trans-
port fédéral du Canada.

Un rapport de la dernière réunion
du Comité consultatif de l'Office a
révélé que de nombreux change-
ments constructifs ont été effectués.
D'importants manquements à la con-
formité ont été identifiés, particulière-
ment en ce qui a trait à la fourniture
d'information aux passagers ayant
des besoins spéciaux. Il y a encore
place à amélioration et on espère que
les fournisseurs de services, main-
tenant plus conscients des lacunes,
mettront en œuvre les suggestions de

l'Office. Dans le cas contraire, l'Office
devra examiner la possibilité de con-
vertir ces suggestions en règlements.

J'ai le plaisir de vous informer
que le personnel du programme de
transport accessible a élargi cette
communication sur tous les fronts et
que l'échange d'information concer-
nant les problèmes, les préoccupa-
tions et les solutions va bon train.
La communication et les dialogues
entre l'Office, les fournisseurs de
services et les utilisateurs des services
permettent d'identifier les améliora-
tions nécessaires et les solutions
pratiques éventuelles. L'accessibilité
consiste à aller de l'avant; plus nous
agissons, plus nous réalisons ce
que nous pouvons faire. La commu-
nication des réussites en tant que
meilleure pratique vise à stimuler
l'industrie pour qu'elle redouble
d'efforts et fasse encore plus pour
promouvoir l'accès universel au
réseau de transport. La communica-
tion ouvre le chemin du succès. ♦



Printemps 2001

ON VA DE L'AVANT

OFFICE DES TRANSPORTS DU CANADA

MESSAGE DU PRÉSIDENT

Durant mon mandat à titre de président de l'Office des transports du Canada, de nombreux obstacles à l'accessibilité ont été examinés. Ce bulletin d'information est consacré à un obstacle : la communication.

Sans communication efficace, il ne peut y avoir de compréhension claire et sans compréhension claire, il ne peut y avoir d'initiatives efficaces, notamment l'abolition des barrières entravant la mobilité des personnes ayant une déficience. La communication entre les fournisseurs de services, les utilisateurs des services et l'Office ne sert pas seulement à identifier les obstacles, elle aide également à déterminer la meilleure méthode pour les supprimer. L'Office a toujours eu comme principale mission d'éliminer les obstacles abusifs et il accomplit cette tâche en réglant les plaintes individuelles et en élaborant des règlements et des codes de pratiques.

Sans la rétroaction des voyageurs ayant une déficience, il est difficile de déterminer si les codes



Marian Robson

à l'intérieur

Message du président . 1

Sondage sur l'accessibilité du transport aérien . . . 3

Reconnaissance mutuelle des cartes de stationnement . . . 7

Architectural and Transportation Barriers 7

Accès au transport aérien et plaintes relatives au service . . . 8

Direction des transports accessibles 12

Accessibilité du transport aérien au Canada . . . 13

Ressources sur Internet 19

Comment communiquer avec nous 20



Office des transports du Canada
Canadian Transportation Agency

Canada